



Estudio 2022:

Es necesario mejorar
la experiencia digital
de los trabajadores

Cómo la tecnología permite
mejorar la retención y la
productividad de los trabajadores

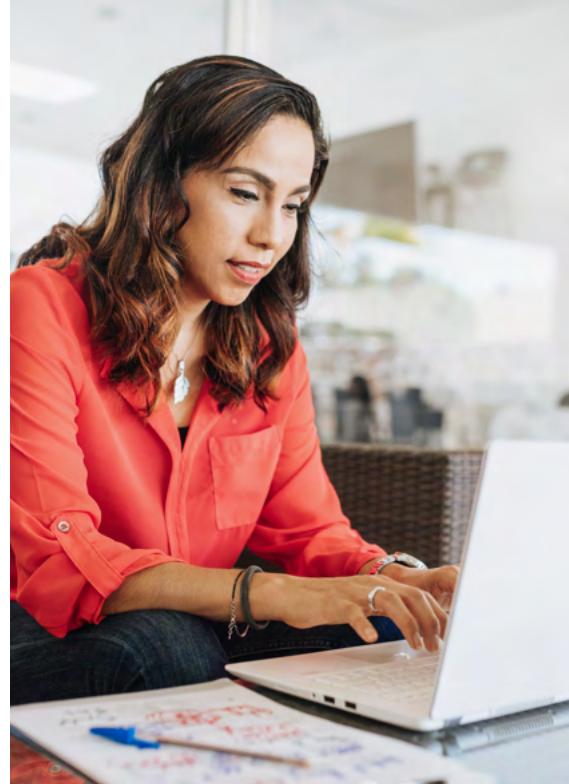


Bienvenido al estudio sobre la Experiencia Digital de los Empleados de 2022 (DEX)

En la actualidad, tan solo el 13% de los empleados de todo el mundo está satisfecho con el trabajo a tiempo completo en la oficina, mientras que el resto prefiere trabajar a distancia, bien sea parcial o totalmente. Sin embargo, aunque los beneficios que el trabajo flexible conlleva en cuanto a motivación y productividad son incuestionables, las consideraciones técnicas y operativas siguen presentando grandes desafíos, especialmente en lo que respecta a la experiencia de los empleados.

Ivanti encuestó a¹ 10.000 profesionales de TI, ejecutivos y usuarios finales de todo el mundo y en un amplio abanico de sectores, para conocer su opinión sobre el estado actual de la Experiencia Digital del Empleado (DEX). El objetivo del estudio ha sido evaluar el grado de priorización y adopción de la DEX, y su influencia en la experiencia de trabajo diaria de los empleados.

El informe profundiza en el análisis de las principales conclusiones de la encuesta, cómo ha repercutido en los responsables de TI y la alta dirección, y cuál ha sido su papel como facilitadores de la DEX. También, explora los motivos que sustentan los retos que tienen que afrontar y comparte puntos de vista sobre cómo superarlos, en un intento de reforzar el apoyo a los empleados, mejorar la seguridad y la gobernanza, y retener a los mejores talentos.



In this report

01

Enfocarse en el empleado

El estado de la experiencia digital del empleado	5
Percepciones equivocadas	7
El lugar de trabajo híbrido	10
El impacto de la productividad	12

02

Las preocupaciones más comunes

El aumento del ciber riesgo	15
La demanda creciente de soporte	16
La mentalidad de silo	19
Mejor si estamos alineados: seguridad y experiencia de los empleados	20

03

Reimaginar la experiencia del empleado

Mantener la visibilidad y la gobernanza	24
Medir la experiencia digital de los empleados	26
Abordar las expectativas de la fuerza de trabajo	28
Mejorar la experiencia de los empleados	29

Este documento se plantea estrictamente como una guía. No se puede ofrecer ni esperar ninguna garantía. Contiene información confidencial y/o propiedad de Ivanti, Inc. y sus asociados (denominados colectivamente "Ivanti") y no puede ser divulgado o copiado sin el consentimiento previo por escrito de Ivanti.

Ivanti se reserva el derecho a realizar cambios en este documento o en las especificaciones y descripciones de los productos relacionados, en cualquier momento y sin previo aviso. Ivanti no garantiza el uso de este documento y no asume ninguna responsabilidad por los errores que puedan aparecer en el mismo, ni se compromete a actualizar los datos publicados. Para información más actualizada, visite ivanti.com

01

Enfocarse en el empleado

El 64% de los empleados afirma que la forma de interactuar con la tecnología tiene un impacto directo en su moral.

El estado de la experiencia digital del empleado

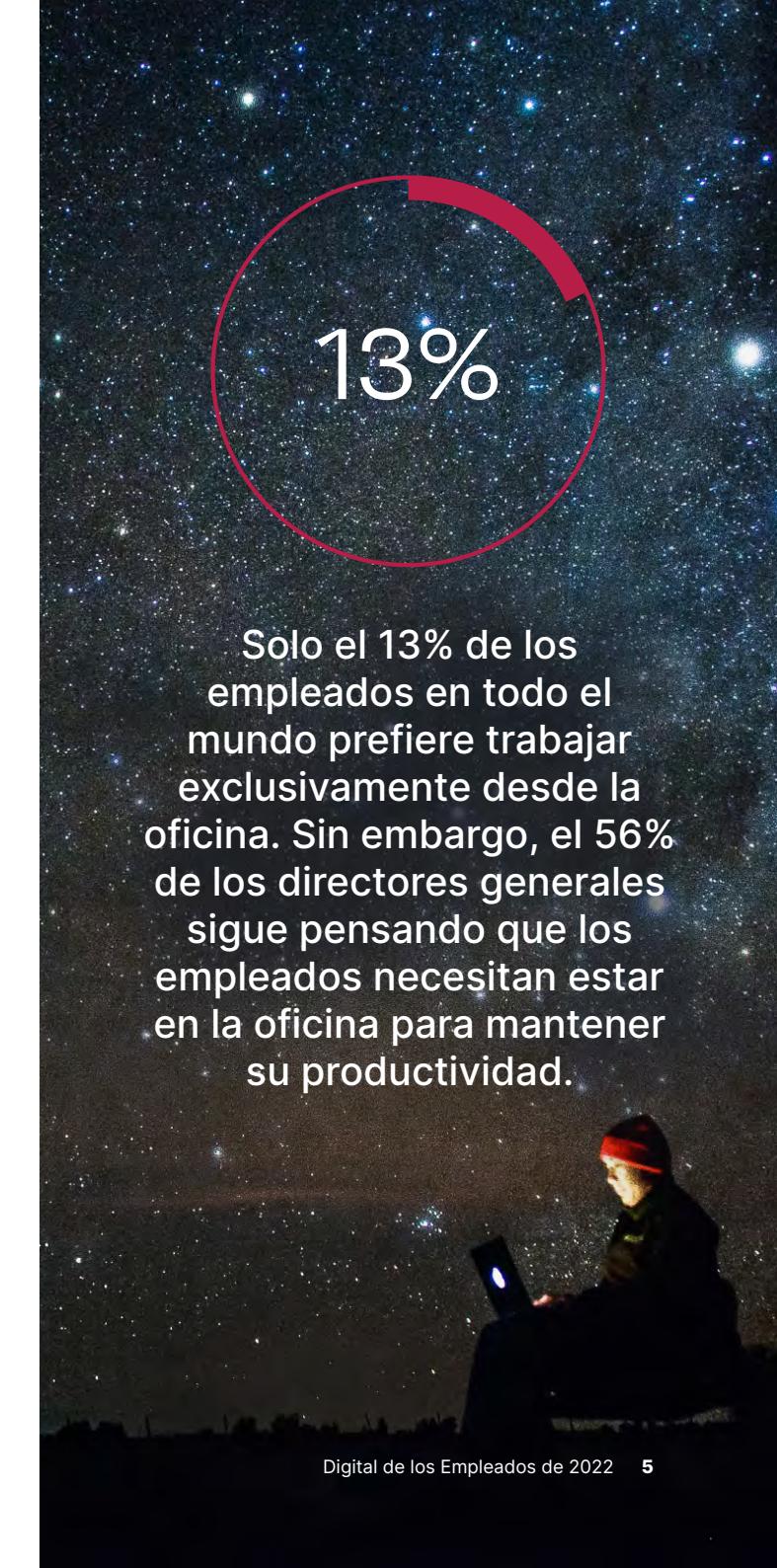
Desde hace años, los modelos de trabajo flexible están bien establecidos entre las organizaciones con visión de futuro, pero la pandemia del COVID-19 ha acelerado sin lugar a dudas la adopción a largo plazo del trabajo a distancia en todos los sectores. Es innegable que la tecnología es el principal motor de este cambio cultural, pero siguen **existiendo puntos de vista contradictorios** sobre el futuro del trabajo entre los directivos, los responsables de RRHH y de TI y los empleados.



El 69% de los trabajadores del conocimiento a nivel mundial trabajan ahora a distancia al menos el 25% del tiempo.

Resultaría fácil culpar a Recursos Humanos y a la dirección de la empresa de esta diferencia de pareceres, pero la realidad es que el problema suele empezar con la tecnología o, más concretamente, con la experiencia digital del empleado. La DEX se centra en la forma en que los empleados interactúan en su trabajo con la tecnología. Si carecen de las herramientas adecuadas para trabajar eficazmente en un entorno remoto o híbrido, su productividad y su moral se verán afectadas. Nuestros resultados así lo demuestran, ya que el 49% de los trabajadores considera que las herramientas y el entorno digital que les ofrece su organización son deficientes, el 65% cree que serían **más productivos si pudieran disponer de una mejor tecnología**, y una cuarta parte considera que la falta de tecnología adecuada es **una razón que contribuye a que abandonen su trabajo**. Estas cifras son aún más elevadas en el caso de los profesionales de TI y los directivos.

Esto nos lleva a cuestionarnos quién es el responsable final de la DEX. Aunque la alta dirección tiene la última palabra, el departamento de TI es el mejor preparado para implementarla y gestionarla. Dado que la tecnología es la que permite la DEX y la fuerza de trabajo híbrida, resulta por otra parte lógico que la alta dirección refuerce su atención a la DEX y otorgue poder al departamento de TI para que se responsabilice de ella. La experiencia digital debe acomodarse a las diversas necesidades de los empleados, y la responsabilidad de ofrecerla recae directamente en el departamento de TI. Esto supone una oportunidad para que los responsables de TI se conviertan en actores estratégicos a la hora de dar forma al funcionamiento de sus organizaciones, mediante la adopción de una transformación digital diseñada para ser segura.



Solo el 13% de los empleados en todo el mundo prefiere trabajar exclusivamente desde la oficina. Sin embargo, el 56% de los directores generales sigue pensando que los empleados necesitan estar en la oficina para mantener su productividad.



“Estoy pensando en abandonar mi trabajo actual, en parte debido a las aplicaciones y herramientas tecnológicas disponibles”

- todos los encuestados, datos globales



El 65% de los empleados y el 71% de los profesionales de TI están de acuerdo en que podrían ser más productivos si dispusieran de otras herramientas.

Desequilibrio en las percepciones

Existe una brecha generalizada entre lo que opinan los responsables empresariales y lo que perciben los empleados. Dado que la DEX está estrechamente relacionada con la experiencia de los empleados en su interacción con la tecnología, sin lugar a dudas es un factor que desempeña un papel integral en la cultura del trabajo híbrido.

Sin embargo, cuando una quinta parte de los empleados afirma que los problemas con la tecnología y los tiempos de resolución son los mayores desafíos en su experiencia con el lugar de trabajo digital, es evidente que algo no funciona. Aunque el departamento de TI comparte la opinión de los empleados y quiere ofrecer una asistencia eficaz, a menudo se ve obstaculizado por el volumen

de solicitudes de asistencia o la falta de contexto necesario para resolver los problemas con agilidad.

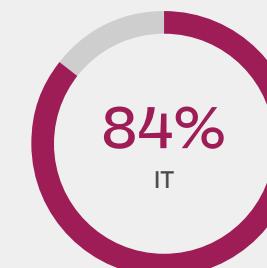
Ante esta situación, ha llegado el momento de que los responsables de TI revisen sus prioridades. Actualmente, sólo el 21% considera que la experiencia del usuario final es la principal prioridad a la hora de seleccionar nuevas herramientas tecnológicas. Este nuevo enfoque estratégico, sin embargo, debe venir de arriba. Si la alta dirección tiene la experiencia de los empleados como la última prioridad en su agenda, los departamentos de TI seguirán restándole prioridad en la suya. La simple inversión en la mejora de los servicios de TI no se traducirá en la incorporación de las herramientas adecuadas para mejorar la DEX. En otras palabras, para tener éxito en la prestación de un mejor servicio de TI, DEX debe convertirse en una prioridad. Para ello, es necesario que el liderazgo, las TI y las preferencias de los empleados estén alineados.

El 62% de los Chief Experience Officers (CXOs) reconocen que el liderazgo prioriza la rentabilidad sobre la experiencia de los empleados.



“Para hacer mi trabajo, necesito confiar más en la tecnología”

– todos los encuestados, datos globales

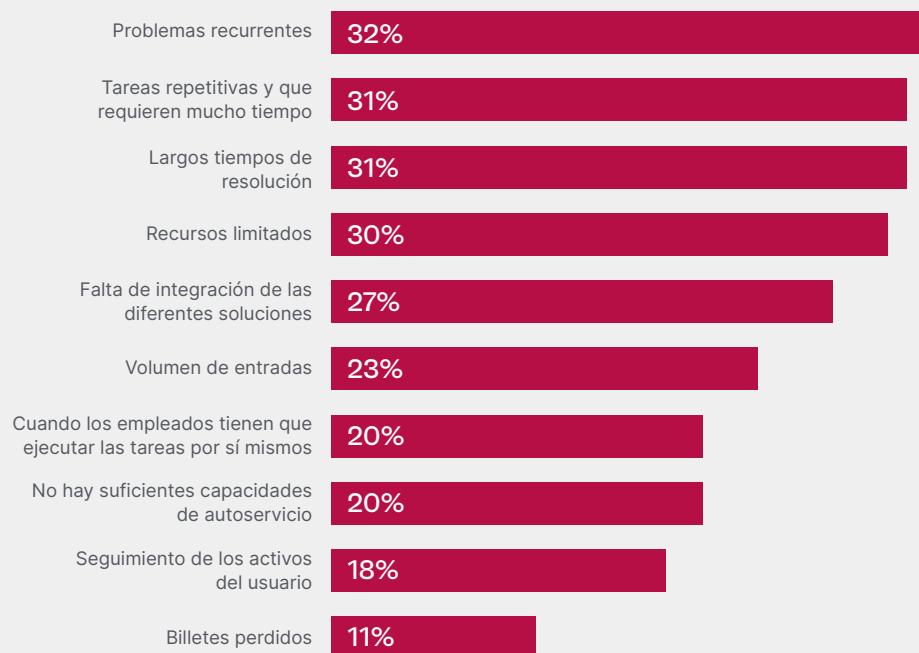


Los mayores retos identificados por los empleados encuestados a nivel mundial en relación con el entorno de trabajo digital

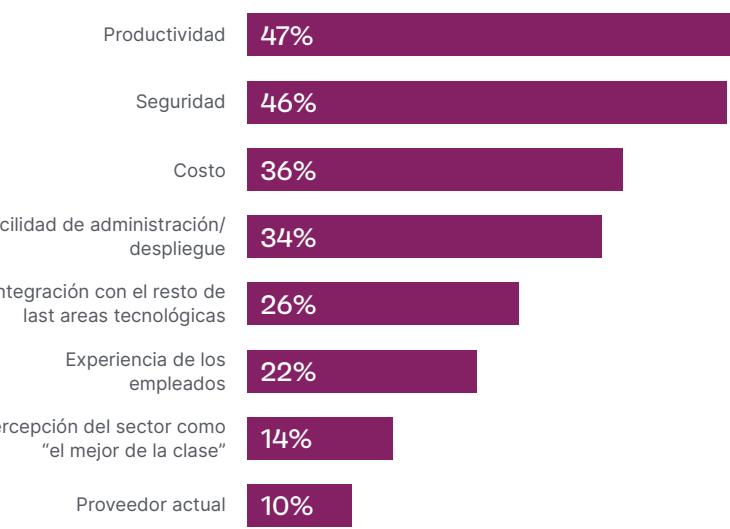
- 28%** Demasiados correos electrónicos/chats
- 27%** No hay suficiente conexión con los compañeros de trabajo
- 23%** El software/las aplicaciones no funcionan correctamente
- 21%** Los informáticos tardan mucho en resolver un problema
- 19%** Los dispositivos de trabajo no funcionan correctamente
- 18%** Menos visibilidad en la organización
- 14%** La falta de límites con los compañeros de trabajo, motivada por una tecnología siempre en activo



¿Qué perciben los profesionales de TI como el mayor reto de asistencia a los empleados? (Datos globales)



¿Cuál es, según los encuestados, la principal razón por la que se elige una herramienta tecnológica en su organización? (Datos globales)





El 50% de los empleados utiliza sus dispositivos personales para trabajar con mayor frecuencia que antes de la pandemia

El lugar de trabajo híbrido

La difuminación de las líneas que separan el entorno personal y laboral como consecuencia del trabajo híbrido, se hace visible en la forma en que los empleados se relacionan con la tecnología a todos los niveles.

En la actualidad, los entornos de trabajo abarcan una gran variedad de dispositivos, muchos de los cuales pertenecen a los propios empleados. El uso de estos dispositivos personales para uso profesional es aún más acusado entre la alta dirección y los responsables de TI. De hecho, el 67% de los CXOs han invertido personalmente en mejor tecnología para reforzar su productividad. El uso de los dispositivos personales varía significativamente dependiendo del país.

Es innegable que la innovación es la fuerza que impulsa el aumento del trabajo híbrido; aunque la triste realidad es que su adopción sigue suponiendo importantes desafíos para muchas organizaciones. Uno de los principales desafíos es la dificultad para mantener los protocolos de seguridad y la gobernanza sobre una gama cada vez más amplia de dispositivos personales y de empresa. Desde el punto de vista del empleado, un entorno óptimo de trabajo híbrido debería permitirle cambiar sin problema de dispositivo, ya sea que esté trabajando en la oficina, a distancia o incluso en tránsito.

Utilizo con mayor frecuencia los dispositivos personales para el trabajo (datos globales)

Usuarios finales

50%

42%

IT

59%

60%

Alta dirección

70%

67%

He tenido que invertir de mi propio bolsillo en mejor tecnología, para poder ser eficiente en mi trabajo (datos globales)

Sin embargo, muchos entornos de trabajo digitales aún no ofrecen la experiencia que los empleados esperan. Algunos de los retos más generalizados son el exceso de correos electrónicos o mensajes de chat (28%), la falta de conexión con los compañeros de trabajo (27%) y el mal funcionamiento del software (23%).

En muchos entornos laborales, los empleados se encuentran en el extremo receptor de todos estos problemas. La rápida evolución del trabajo no ha hecho más que acelerar estas dificultades, por lo que no debería sorprender que el 30% de los empleados desee que sus empresas inviertan en mejorar su tecnología, incluyendo herramientas que funcionen en todas las plataformas.

¿Qué desean los empleados de todo el mundo que su empresa incorpore a su DEX para aumentar su satisfacción laboral?

- 30%** Actualizar mi hardware
- 28%** Mejorar la calidad/respuesta del servicio de asistencia informática
- 25%** Mejorar el autoservicio informático
- 24%** Programas y herramientas más intuitivos
- 24%** Adoptar herramientas que funcionen en todas las plataformas (escritorio, móvil, etc.)
- 23%** Facilitar la gestión de los requisitos de seguridad (por ejemplo, implementar el inicio de sesión único)
- 19%** Menos dependencia del correo electrónico
- 19%** Automatización
- 15%** Mejora del autoservicio de RRHH
- 11%** Se acabaron las videollamadas
- 11%** Utilizando tecnología de vanguardia como la RV y el Metaverso
- 8%** Implantación de una política BYOD
(Bring Your Own Device / "traiga su propio dispositivo")



El impacto de la productividad

Para los directivos, **la productividad de los empleados** suele ser la prioridad número uno, mientras que la cultura del lugar de trabajo y la satisfacción de los empleados se sitúan más abajo en la lista. Sin embargo, este no es el caso en todas partes, y nuestra encuesta encontró una variación considerable en todo el mundo.

Uno de los aspectos más importantes para los responsables de TI es si sus herramientas tecnológicas ayudan o dificultan la DEX. El compromiso de los empleados depende de la disponibilidad del hardware y de las aplicaciones

adecuadas. Si carecen de ellos, la productividad se verá seriamente afectada y, en el peor de los casos, los trabajadores podrían acabar esperando aún más tiempo a recibir asistencia que haciendo realmente su trabajo.

Para mantener la productividad y aliviar su frustración, el 42% de los trabajadores del conocimiento han invertido **su propio dinero en nuevos hardware** y software, que después utilizan para trabajar. Sin embargo, aunque esto puede aumentar la productividad a corto plazo, también fomenta el aumento de la TI 'en la sombra', en la que la organización carece de visibilidad para saber exactamente qué aplicaciones y dispositivos se utilizan para acceder a sus redes.

Cuando la TI 'en la sombra' se convierte en algo habitual, el riesgo aumenta, pues el departamento de TI pierde la supervisión de los dispositivos que acceden a la red corporativa. Además, el departamento de TI no puede dar soporte ni proteger fácilmente a dispositivos que ni siquiera conoce. De este modo, los empleados que esperaban aumentar su productividad invirtiendo en mejor tecnología, acaban siendo incapaces de obtener asistencia cuando algo va mal. Al mismo tiempo, los problemas de seguridad abundan en este entorno. Para evitar que esto ocurra, el departamento de TI **debe proporcionar la conectividad y la infraestructura** de seguridad necesarias para que los empleados puedan realizar su trabajo sin problemas y sin aumentar el riesgo. ■

Las principales prioridades internas de la alta dirección (datos globales)



Productividad de los trabajadores



Rentabilidad



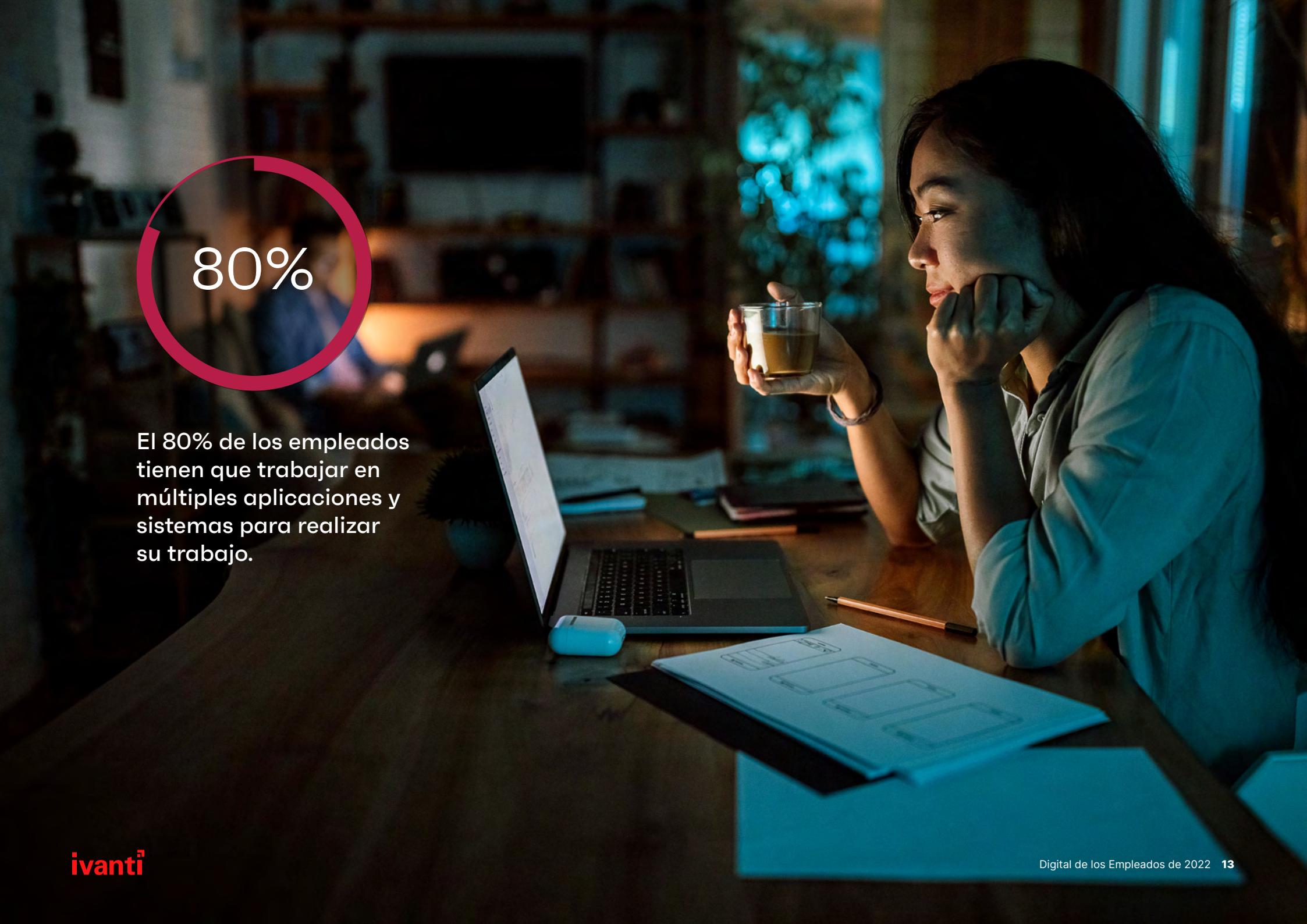
Seguridad



Satisfacción de los empleados



Cultura del lugar de trabajo

A photograph of a woman sitting at a desk in a dimly lit room, likely at night. She is looking down at her laptop screen, which is illuminated. She has her hand to her chin and is holding a small glass of what looks like beer or juice. On the desk in front of her is a large sheet of paper with several rectangular boxes drawn on it, possibly a wireframe for a user interface. A blue mouse sits next to the laptop. The background shows some foliage and city lights through a window.

80%

El 80% de los empleados
tienen que trabajar en
múltiples aplicaciones y
sistemas para realizar
su trabajo.

02

Preocupaciones más comunes

El 74% de los empleados afirma ser más productivo ahora que antes del comienzo de la pandemia. Sin embargo, el 56% de los directores generales cree que los empleados necesitan permanecer en la oficina para ser productivos.

Aumento del ciberriesgo

La gestión de los riesgos cibernéticos es sin duda más difícil en la era del trabajo híbrido. Mientras que las empresas solían operar únicamente dentro de su propia infraestructura y con un perímetro de seguridad establecido, el trabajo remoto hace que la superficie de ataque física sea ahora extremadamente difícil de definir. De hecho, ha llegado a convertirse en irrelevante.

Uno de los mayores retos a los que se enfrentan hoy en día los responsables de TI es **la necesidad de ofrecer una experiencia de usuario final fluida y, al mismo tiempo, mantener una seguridad robusta**. En muchos casos, han acabado cediendo a la presión del personal que trabaja a distancia para relajar las medidas de seguridad del acceso remoto. En otros casos, han apostado por la seguridad en lugar

de la DEX, hasta el punto de que un 69% de los trabajadores tiene dificultades para trabajar con fluidez, debido a la adopción de medidas de seguridad innecesariamente enrevesadas y complejas.

La solución a este dilema no puede ser elegir entre la seguridad y la experiencia de los empleados, ya que ambas tienen el mismo peso en el éxito general y en la resiliencia de la organización. De hecho, el 52% de los CXOs de todo el mundo consideran la **ciberseguridad como la prioridad principal** para mejorar la DEX. En su lugar, los responsables de TI y la alta dirección deben enfocarse en ofrecer una experiencia digital segura para los empleados, que priorice la comunicación y la visibilidad de los activos digitales y sus diversas interdependencias e interconexiones. En realidad, no se trata de intentar equilibrar ambas cosas, sino de enfocarlas **como dos elementos inseparables de cualquier transformación digital**.

49%

El 49% de los CXOs han solicitado saltarse una o más medidas de seguridad en el último año.

A nivel global, los encuestados consideran que algunas medidas de seguridad se han relajado para permitir el acceso a distancia. Sin embargo, reconocen que en algunos casos se les exigen más medidas de seguridad



Las medidas de seguridad se han relajado para permitir el acceso remoto



Se me exigen más medidas de seguridad

Creciente demanda de soporte

Los responsables de TI quieren facilitar la mejor experiencia digital posible a los empleados, pero seguir el ritmo en una época de rápidos cambios - especialmente teniendo en cuenta que los empleados utilizan una mayor variedad de dispositivos y entornos para realizar su trabajo - puede resultar complicado. Un mayor número de dispositivos representa una mayor carga para el servicio de soporte, lo que hace que los incidentes importantes tarden demasiado en resolverse y que el departamento de TI carezca de visibilidad y contexto para solucionar los problemas a los que se enfrentan sus empleados.

Aunque una mayoría significativa de los encuestados afirma que el soporte informático ha mejorado como respuesta al trabajo remoto, los trabajadores han tenido que afrontar mayores problemas técnicos (45%). Esto ha dado lugar a que los empleados busquen formas diferentes (y a menudo más arriesgadas) de resolver los problemas que tienen que afrontar, y casi la mitad realiza búsquedas en Internet o recurre a colegas y amigos en busca de ayuda antes de acudir a TI.

Por tanto, abordar la creciente demanda de soporte resulta fundamental para mejorar la experiencia digital de los empleados. Sin embargo, ser capaz de ofrecer un soporte rápido y fiable requiere un enfoque escalable, sustentado por una tecnología innovadora que automatice la resolución de problemas recurrentes y dote de visibilidad en tiempo real a todos los activos que componen el entorno de trabajo. Sin embargo, cuando la automatización y la IA, junto con la DEX, siguen ocupando el último lugar en la lista de prioridades de la alta dirección, los problemas permanecen.

41%

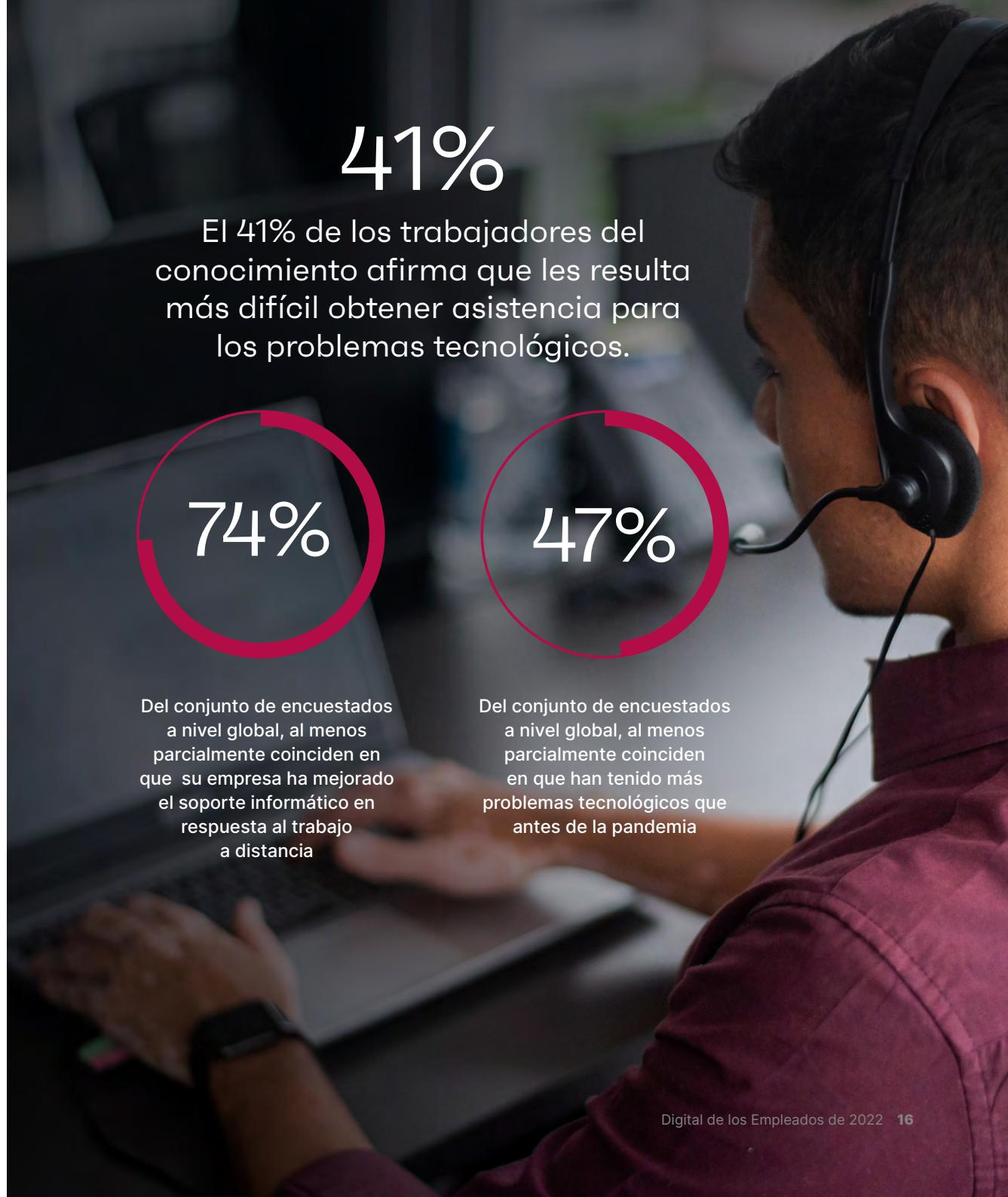
El 41% de los trabajadores del conocimiento afirma que les resulta más difícil obtener asistencia para los problemas tecnológicos.

74%

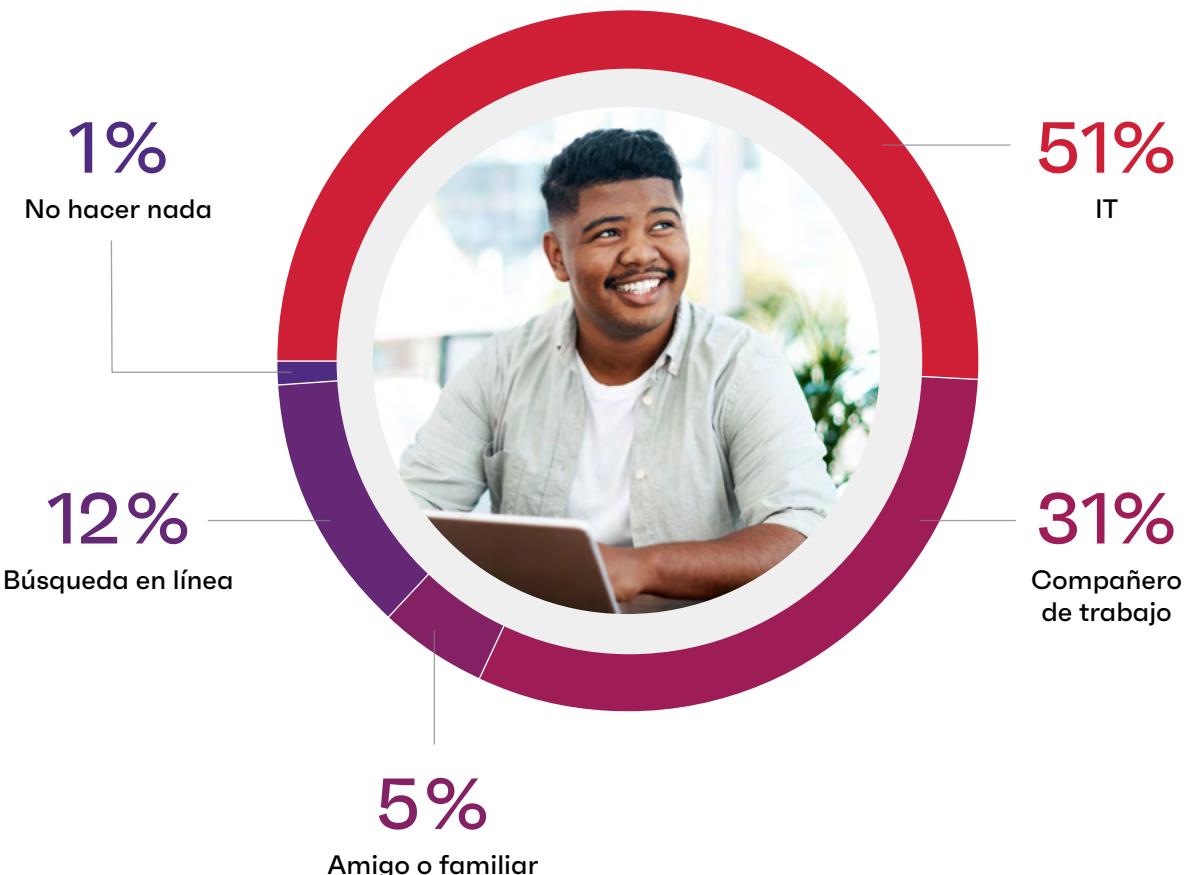
Del conjunto de encuestados a nivel global, al menos parcialmente coinciden en que su empresa ha mejorado el soporte informático en respuesta al trabajo a distancia

47%

Del conjunto de encuestados a nivel global, al menos parcialmente coinciden en que han tenido más problemas tecnológicos que antes de la pandemia



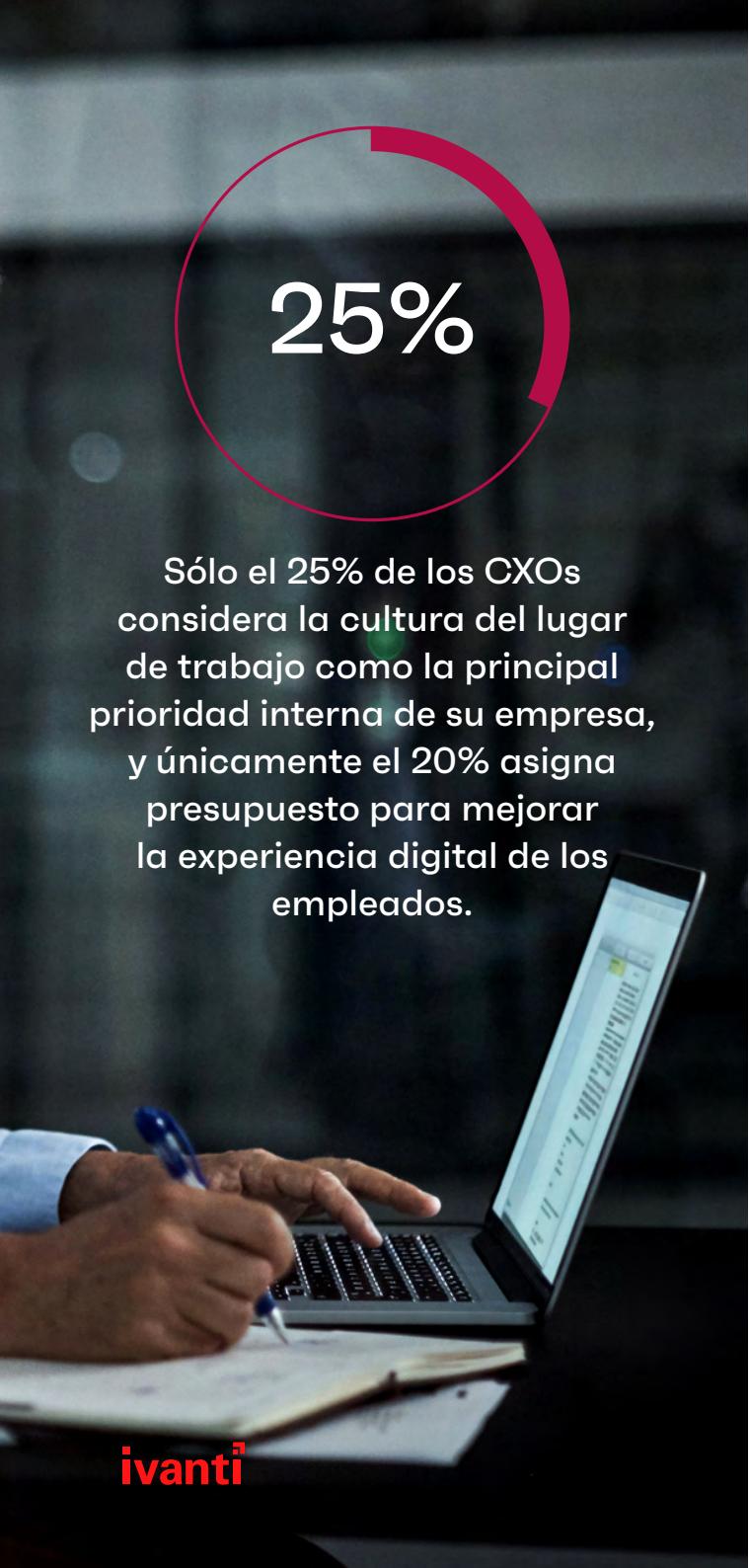
Cuando necesitan ayuda, ¿a quién
recurren primero los empleados? (Datos globales)



Las principales prioridades estratégicas identificadas para el próximo año a nivel mundial por los profesionales de TI

- 48% Infraestructura informática
- 47% Optimización de los costes informáticos
- 45% Ciberseguridad
- 36% Nube
- 32% Contratación/retención del talento informático
- 29% Trabajo/colaboración a distancia
- 26% Simplificación del panorama informático
- 24% Experiencia digital del cliente
- 23% Automatización de las tareas repetitivas
- 23% Experiencia digital de los empleados
- 20% Herramientas de IA/ML





25%

Sólo el 25% de los CXOs considera la cultura del lugar de trabajo como la principal prioridad interna de su empresa, y únicamente el 20% asigna presupuesto para mejorar la experiencia digital de los empleados.

La mentalidad de silo

Para una mayoría de trabajadores, incluidos los directivos de las empresas, resulta fácil considerar la transformación digital como un reto puramente técnico y, por tanto, deresponsabilidad exclusiva del departamento de TI. Esta idea errónea provoca también que los directores de TI consideren que su función no tiene un impacto cultural en la organización, ya que el 56% opina que se les valora únicamente por el servicio que ofrecen a los trabajadores.² Sin embargo, la experiencia digital de los empleados tiene que ver tanto con la cultura de la empresa como con la tecnología. Al fin y al cabo, sin la tecnología adecuada, es más difícil impulsar un cambio real y significativo en el Everywhere Workplace.

El lugar de trabajo híbrido conlleva una mayor autonomía en todos los niveles de la organización. Sin embargo, este grado de libertad y flexibilidad también puede dar lugar a una mentalidad de silo y a la duplicación del trabajo. Por ejemplo, tener que lidiar con demasiados correos electrónicos y mensajes de chat (28%) es una queja común entre los empleados,

mientras que la conectividad continua (14%) y la disparidad entre aplicaciones y entornos (17%) hacen que los empleados trabajen más horas que antes de la pandemia.

Aunque la dirección de la empresa es en gran medida responsable **de impulsar el cambio cultural**, corresponde a TI proporcionar las herramientas y el apoyo necesarios para facilitar ese cambio. La mayoría de las veces, la falta de comunicación entre equipos recae en las barreras técnicas. Por ejemplo, un empleado está trabajando en un Excel desde su portátil, atendiendo reuniones con clientes en un iPad y revisando los resultados en su smartphone. Un entorno operativo estable que facilite una colaboración sin fisuras, es necesario para ofrecer una buena experiencia de empleado en un entorno de trabajo híbrido.

Superar estos retos requiere una estrecha alineación entre la dirección de la empresa y las **TI para integrar mejor a los empleados, los procesos y la tecnología**. El 31% de los directivos encuestados considera la colaboración como un factor prioritario en cuanto a la asignación presupuestaria. Pero queda aún un largo camino por recorrer para permitir operaciones fluidas, seguras y transparentes en un entorno tecnológico cada vez más extenso y diversificado.

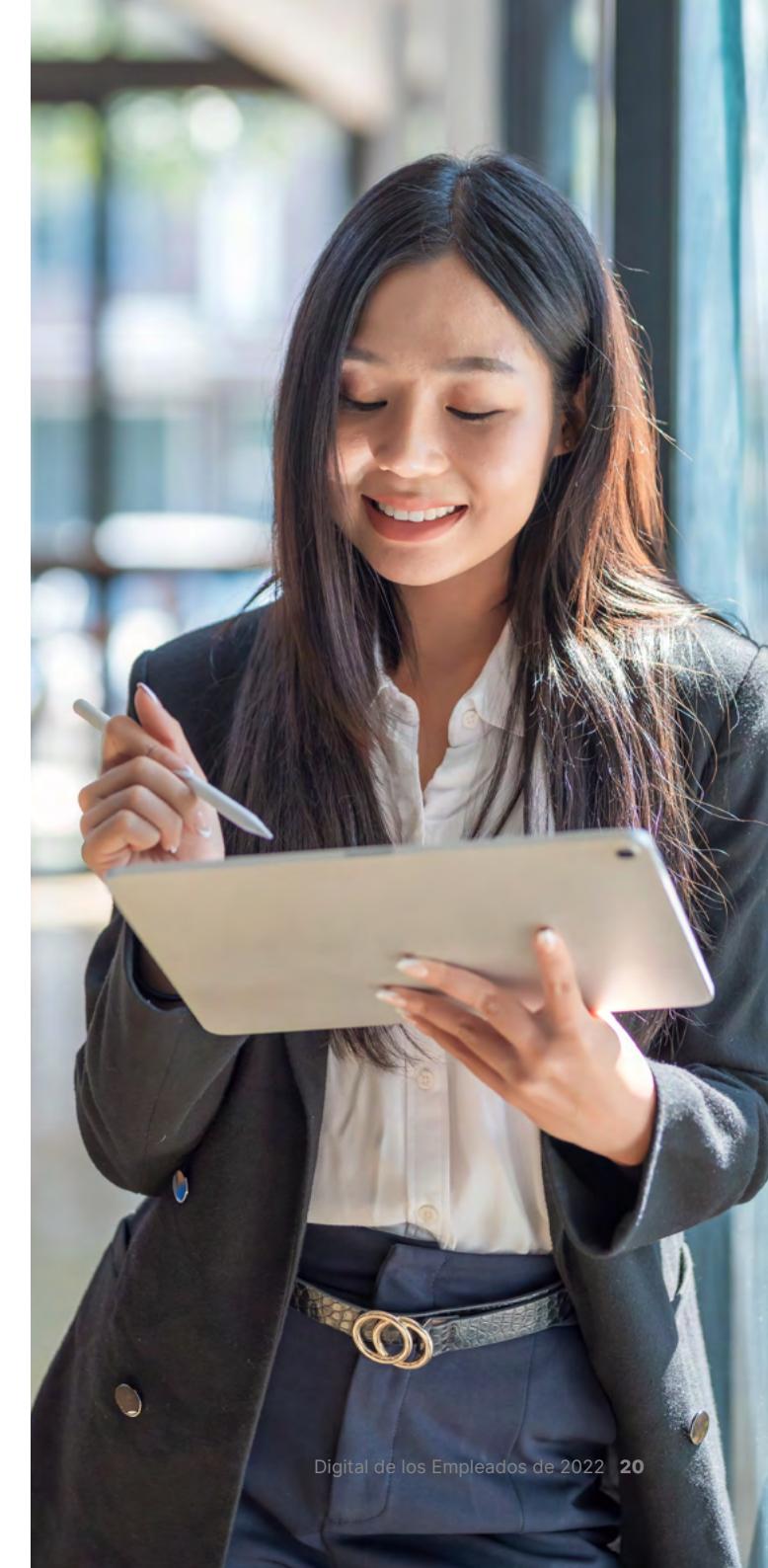
Una combinación perfecta: seguridad y experiencia de los empleados

Algunos trabajadores del conocimiento, especialmente los remotos e híbridos, consideran que las medidas de seguridad son una carga, aunque reconozcan su necesidad. Sin embargo, cuanto más complejas sean las medidas de seguridad, más probable sera que los empleados intenten eludirlas para poder seguir con su trabajo. Esto no debe suponer una excusa para que el departamento de TI relaje las medidas de seguridad, sino una razón de peso que le lleve a **enfocarse en minimizar la carga y la responsabilidad que recae sobre los usuarios finales**. La clave del éxito debe ser la adopción de medidas de seguridad proactivas que permitan mejorar la experiencia de los empleados.

La seguridad de la información es una de las principales prioridades presupuestarias para la mayoría de los directores generales a nivel mundial (52%), especialmente en los Estados Unidos y el Reino Unido, pero facilitar la gestión de la seguridad es algo que está muy al final de su lista de prioridades. Estos resultados ponen de manifiesto la necesidad de que la seguridad esté profundamente integrada en la DEX.

La mejor y más eficaz experiencia de seguridad es aquella **que el usuario final apenas ve**. Por ejemplo, el proceso de inicio de sesión cero (ZSO) consolida el acceso a todas las aplicaciones del lugar de trabajo bajo un único inicio de sesión, de modo que los usuarios finales no tienen que recordar varios conjuntos de credenciales de inicio de sesión. Si se refuerza con un modelo de seguridad de confianza cero (ZTS), se obtiene una estrategia de seguridad que proporciona tanto una mayor protección como una experiencia más fluida para el usuario final.

Una DEX madura es intrínsecamente mejor para la seguridad y permite al departamento de TI mantener una visibilidad y un control completos sobre sus entornos. Al **hacer de la seguridad una parte integral de la experiencia de los empleados**, es posible mejorar en gran medida ambas cosas. ■





Conseguir que la seguridad sea considerada una prioridad por parte de la alta dirección en todo el mundo

	Totales	US	UK	FR	DE	NL	AU	JP	ZH
Ciberseguridad	52%	70%	64%	58%	48%	42%	38%	55%	43%
Facilitar la gestión de la seguridad (por ejemplo, implantando el inicio de sesión único)	33%	27%	35%	28%	37%	22%	35%	30%	47%



69%

El 69% de los empleados piense que en un entorno de trabajo híbrido debe hacer frente a mayores medidas de seguridad

03

Reimaginar la experiencia del empleado

Sólo el 47% de los profesionales de TI reconocen que sus organizaciones tienen una visibilidad total de cada dispositivo que intenta acceder a sus redes.

Mantener la visibilidad y la gobernanza

La creciente variedad de dispositivos y redes que utilizan los trabajadores híbridos ha ampliado considerablemente el inventario de activos que los equipos de TI deben gestionar o, al menos, supervisar. Al fin y al cabo, **no se puede proteger lo que no se conoce.**

El punto de partida para cualquier experiencia digital de los empleados es **establecer una visibilidad sobre su entorno**. Cuando los dispositivos y terminales tecnológicos eran en su mayoría de la empresa y permanecían en la oficina, era todo mucho más fácil. Hoy en día, sin embargo, el parque informático abarca una amplia gama de recursos en las instalaciones y en la nube privada y pública, dispositivos móviles y dispositivos propiedad de los empleados.

Para mantener **la visibilidad y el control**, los responsables de TI necesitan disponer de **una visión total de todos sus activos tecnológicos**, incluidos los dispositivos, usuarios, cuentas, aplicaciones, servicios y activos de datos. Además, todos los datos vinculados a estos recursos deben **actualizarse periódicamente**, para que los equipos de soporte puedan resolver rápidamente los problemas utilizando información relevante.



32%

El 32% de los profesionales de TI sigue utilizando hojas de cálculo para el seguimiento de sus dispositivos.

Los profesionales de TI de todo el mundo informan de la variedad de dispositivos y activos tecnológicos que gestionan sus organizaciones.

- 75%** Portátiles
- 71%** Ordenadores de sobremesa
- 66%** Dispositivos de red
- 59%** Teléfonos móviles
- 54%** Recursos o servicios en la nube
- 50%** Servers/datacenters
- 43%** Tabletas
- 40%** Teléfonos de sonremesa
- 23%** Dispositivos IoT
- 21%** Dispositivos específicos de la industria (por ejemplo, dispositivos médicos)
- 16%** Dispositivos no informáticos
- 4%** Lo desconozco

Medir la experiencia digital de los empleados

Los responsables de TI no pueden mejorar lo que **no pueden medir**, por lo que necesitan saber cómo evoluciona la experiencia digital de los empleados a lo largo del tiempo. Sin embargo, basarse en indicadores limitados, como las encuestas post-ticket, es ineficaz y de alcance limitado.

La forma más común de medir la DEX a nivel global es con encuestas de compromiso de los empleados realizadas por RRHH (38%), lo que no permite evaluar con precisión el impacto de las TI en la DEX.

Además, los modelos tradicionales para medir la experiencia de los empleados suelen llevarse a cabo de forma esporádica y ad hoc, en lugar de aplicarse de forma continuada y proactiva. Nuestra encuesta reveló que el uso de datos telemétricos para la retroalimentación de DEX es muy bajo en todo el mundo: 10% en Japón y 19% en Australia y Francia.

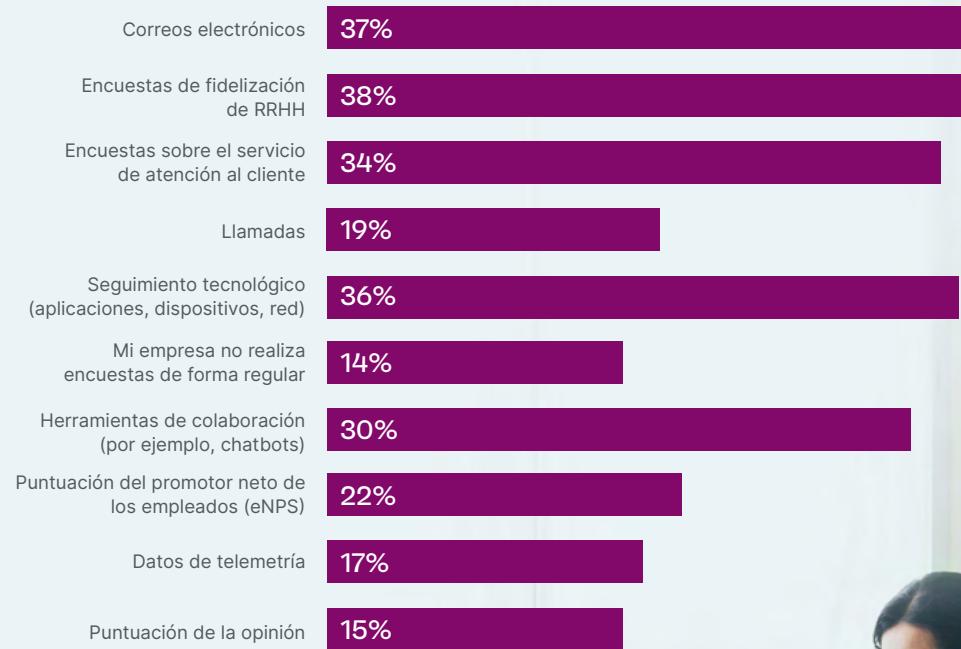


30%

El 30% de los líderes de TI no tienen ningún proceso o métrica para evaluar la experiencia digital de los empleados, mientras que el 38% confía en las encuestas de compromiso de RRHH.



Diferencias en la forma en que el departamento de TI recoge las opiniones de los empleados sobre su experiencia con la tecnología en todo el mundo



Por lo tanto, la medición de la experiencia de los empleados debe automatizarse, prestando especial atención a los KPI más importantes para la organización. Una forma de hacerlo es automatizar la recopilación y los informes de información respecto a los problemas más comunes que afectan a la productividad. Por ejemplo, los dispositivos lentos, los problemas de conexión a la red, las aplicaciones que se bloquean repentinamente y el software obsoleto pueden medirse y notificarse fácilmente de forma automatizada. Estas capacidades de elaboración de informes proporcionan una visión mucho más granular y completa que la que ofrecen los propios empleados.

Una solución de gestión de la experiencia digital ofrece visibilidad contextual de los entornos informáticos, tanto con datos en tiempo real como con información sobre las tendencias que se desarrollan a lo largo del tiempo. La recopilación constante de datos, como el tiempo de latencia, el consumo de ancho de banda, el rendimiento de las aplicaciones y el uso de la CPU de cada dispositivo, ayuda a los responsables de TI a identificar rápidamente los problemas potenciales y recurrentes que pueden afectar a la DEX. Además, al poder analizar esta información, es posible calcular una de las métricas más relevantes: la puntuación DEX. Esto ayuda a cuantificar con precisión el impacto en la productividad de la experiencia digital de los empleados.

Responer a las expectativas de los trabajadores

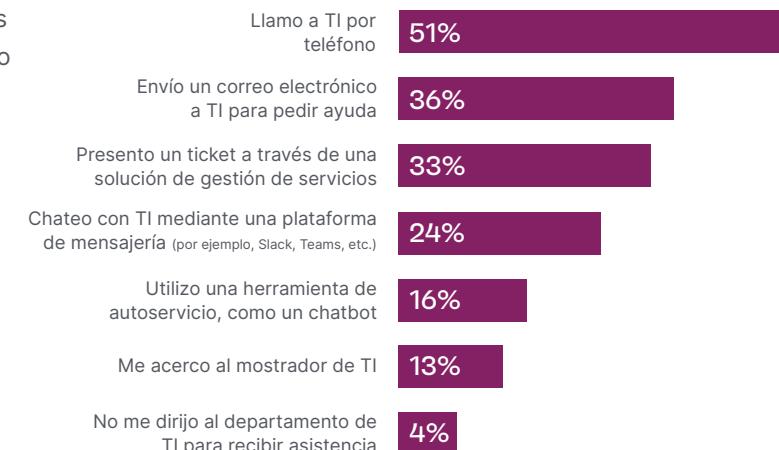
El estudio reveló que el 56% de los CXOs quisiera que sus empleados volvieran a la oficina. A pesar de ello, todos los grupos declararon ser más productivos con el trabajo híbrido, lo que pone de manifiesto que no es tanto el lugar de trabajo lo que influye en la productividad, sino la experiencia de las personas al interactuar con la tecnología. Después de todo, el 26% de los empleados se ha planteado abandonar su trabajo actual debido en parte a la tecnología disponible.

Uno de los principales retos que conlleva ofrecer una DEX sin fisuras en la era del trabajo híbrido, es el tener que dar cabida a una **amplia gama de preferencias y de entornos**. Estos pueden variar drásticamente de una empresa a otra y de un país a otro, lo que complica aún más la forma en que los empleados

interactúan con el servicio de soporte y la información que ofrecen sobre el uso que hacen de la tecnología en el lugar de trabajo.

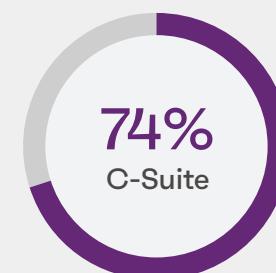
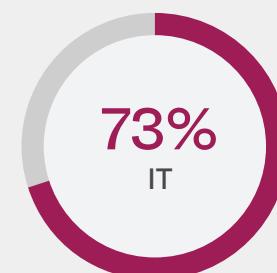
Lo ideal es que los empleados puedan relacionarse con los equipos de TI a través de sus canales preferidos. Por otro lado, el departamento de TI necesita disponer de información de contexto en relación a los problemas a los que se enfrentan sus trabajadores. Por ejemplo, si un empleado envía una solicitud de asistencia, el departamento de TI estará mucho mejor equipado para abordar el problema si cuenta con una visión completa del hardware y el software en cuestión. Con el refuerzo que **aporta la IA y la automatización**, la información de contexto permitirá identificar de forma proactiva cualquier descenso en la productividad y las razones que lo motivan. En este sentido, el departamento de TI podría incluso resolver algunos problemas antes de que los usuarios finales se vean afectados.

De qué forma los empleados obtienen con mayor frecuencia soporte de TI



“Soy más productivo ahora que antes de que empezara la pandemia”

— todos los encuestados, datos globales

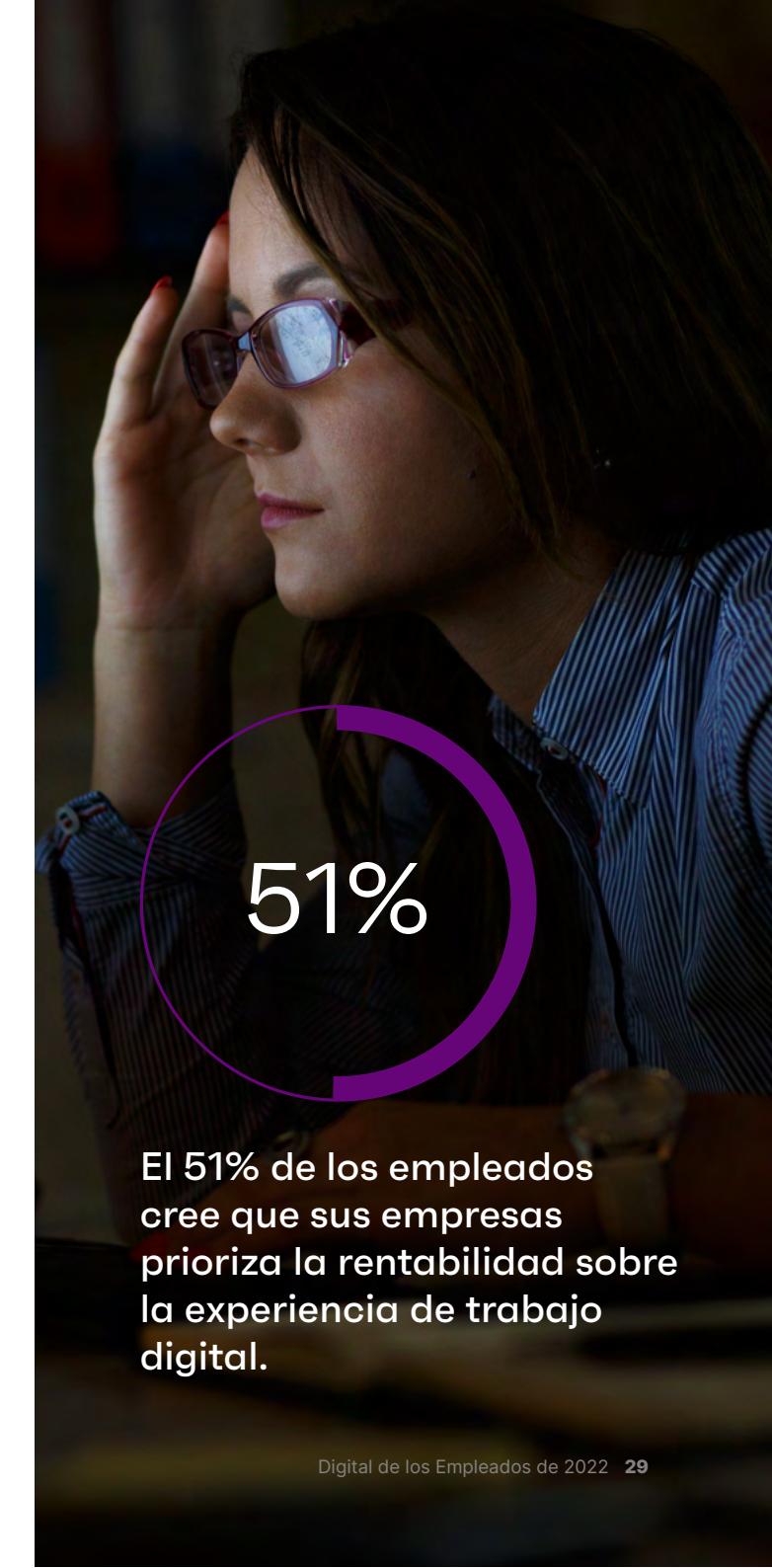


Mejorar la experiencia de los empleados

Gracias a las nuevas tecnologías innovadoras que permiten y apoyan a las fuerzas de trabajo híbridas, el departamento de TI tiene ahora la oportunidad de **impactar positivamente** y de una forma más amplia en la estrategia de a organización. Al asumir la responsabilidad de la experiencia digital de los empleados y trabajar estrechamente con la dirección para lograr objetivos comunes, el departamento de **TI puede impulsar mejores resultados empresariales**, desde la productividad de los empleados hasta la retención de la mano de obra. Lo mejor es que se encuentran bien equipados y posicionados para influir en ello.

Para lograrlo, los responsables de TI deben **enfocarse en eliminar las barreras que limitan su adopción**, implantando soluciones que sean fáciles de usar y que permitan conservar la visibilidad de sus entornos. Las medidas de seguridad aplicadas deben ser muy robustas y no suponer una carga innecesaria para el usuario final. Por último, deben aprovechar la IA y la automatización para las tareas más repetitivas y la resolución de problemas recurrentes.

Puede que DEX siga estando al final de la lista de prioridades en lo que se refiere a los CXO, pero sin duda supone también una oportunidad para que el departamento de TI revise su estrategia y consiga un impacto real y duradero. Después de todo, el **Everywhere Workplace es, sin lugar a dudas, el futuro del trabajo**, y la experiencia digital es el principal motivo que lo hace posible.



El 51% de los empleados cree que sus empresas prioriza la rentabilidad sobre la experiencia de trabajo digital.

“El trabajo híbrido es el camino natural a seguir - si se organiza bien y se ponen los recursos adecuados para llevarlo a cabo.

La incertidumbre que ha traído consigo la implantación generalizada del trabajo a distancia durante la pandemia, se podría haber reducido si las empresas hubieran habilitado la infraestructura adecuada para permitir el trabajo a distancia de sus empleados. Los directivos prefieren mantener a sus empleados en la oficina, permitiendo así la interacción y colaboración entre ellos. Pero es algo que entra en conflicto directo con la realidad, pues una gran mayoría prefiere seguir trabajando a distancia, al menos una parte del tiempo, debido a la flexibilidad que les permite el trabajo remoto. En los últimos años, quienes han podido trabajar desde cualquier lugar han disfrutado de innumerables beneficios, entre ellos el ahorro de tiempo en los desplazamientos, ya que muchos trabajadores se ahorrar una media de casi una hora en cada trayecto, por no hablar de un mayor equilibrio entre trabajo y vida privada. La alta dirección tendría que adaptar su punto de vista a esta realidad, a la forma en la que los empleados viven la experiencia del trabajo, y que afecta no solo a la ubicación, sino también a la tecnología que les permite llevarlo a cabo. Los directivos que no den prioridad a la “experiencia digital del empleado”, se arriesgan a que se vea afectada la capacidad de su empresa para retener el talento y a no aprovechar al máximo el potencial de innovación y productividad de sus trabajadores remotos.”



Nicholas Bloom
Profesor de Economía William Eberle
en la Universidad de Stanford

Conclusion

Al haber cambiado para siempre la naturaleza del trabajo, la forma en que los empleados interactúan con la tecnología define tanto su éxito y como el valor que aportan a sus organizaciones. Los departamentos de TI tienen ahora la oportunidad de remodelar la experiencia de los empleados, **haciendo que mejore tanto su productividad como su compromiso con la organización**. Para ello, **deben situar la experiencia digital de los empleados en lo más alto de su agenda**. Al hacerlo, estarán mejor posicionados para reforzar sus relaciones con RRHH, cumplir con los principales objetivos de liderazgo y conseguir unos resultados empresariales más sólidos.

Sobre Ivanti

Ivanti hace que sea posible trabajar desde “cualquier parte”. En el teletrabajo, los empleados utilizan un sinfín de dispositivos para acceder a las aplicaciones de TI y a los datos a través de varias redes para seguir siendo productivos mientras trabajan desde cualquier lugar. La plataforma de automatización Ivanti Neurons conecta la gestión unificada de puntos finales líder del sector, la seguridad de confianza cero y la gestión de servicios empresariales, proporcionando una plataforma de TI unificada que permite que los dispositivos se autorreparen y autoprotejan, y capacita a los usuarios para el autoservicio. Más de 40.000 clientes, entre los que se encuentran 96 de las 100 empresas de la lista Fortune, han elegido Ivanti para descubrir, gestionar, asegurar y dar servicio a sus activos de TI desde la nube hasta el borde, y ofrecer excelentes experiencias de usuario final a los empleados, dondequiera y comoquiero que trabajen. Para más información, visite ivanti.es y siga @Golvanti.

Estudio 2022:

Es necesario mejorar
la experiencia digital
de los trabajadores



[ivanti.es](https://www.ivanti.es)

+34 91 049 66 76

contact@ivanti.es

1. Encuesta a 10.000 profesionales de TI, alta dirección y usuarios finales, realizada por MSI en mayo de 2022.
2. "Principales tendencias TI para el Everywhere Workplace", 2021